

青葉会の放課後等デイサービス事業のご家族の意向調査について（令和2年実施）

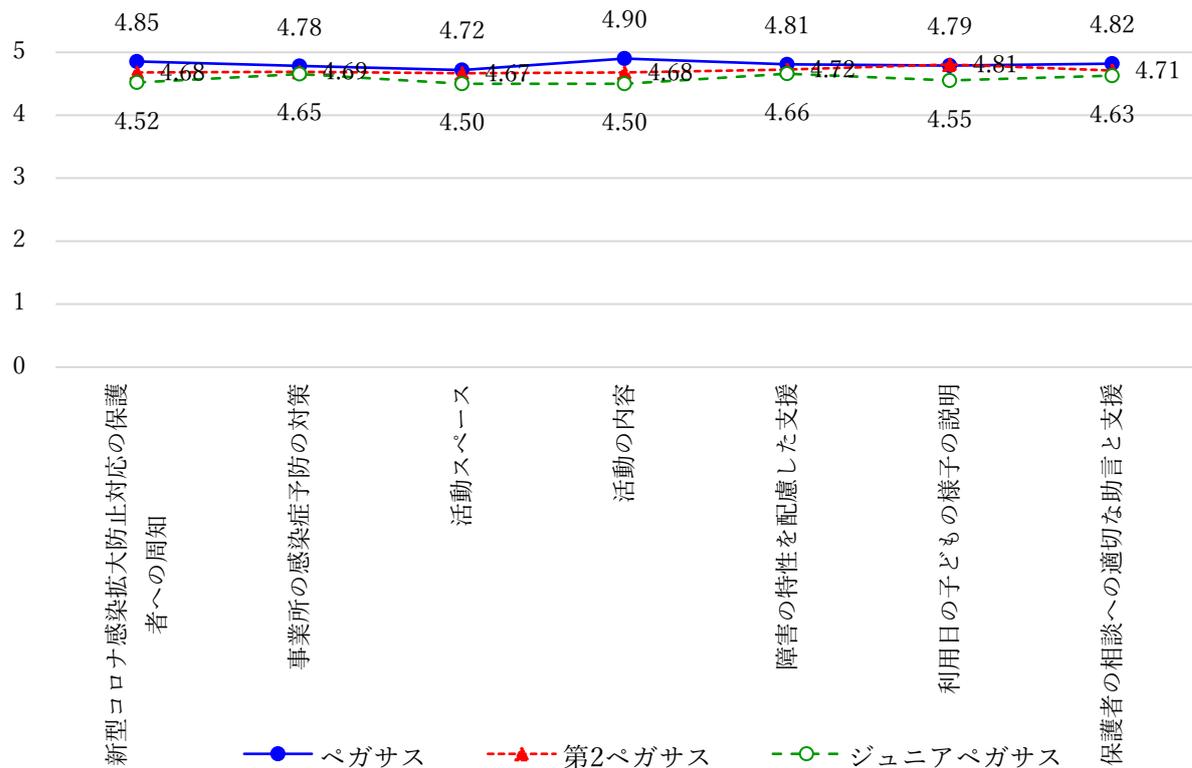
社会福祉法人青葉会

青葉会では、国が定めるガイドラインの評価表等に沿って、ご家族に対してアンケート調査を実施し、業務の運営に反映させていただいています。今年は、従来の調査項目に加えて、新型コロナウイルスによる影響を知るため3月3日から5月31日までの間の活動についても調査を実施しました。回収率は高く、配布したほとんどの方から回答をいただきました。お忙しい中のご協力に厚く御礼申し上げます。

主だった調査の結果をここに紹介します。最初に、家族調査のうち、満足度を尋ねた質問について結果を紹介します。回答の「不満」（1点）、「やや不満」（2点）、「どちらでもない」（3点）、「やや満足」（4点）、「満足」（5点）とし、平均点を出しました。「わからない」と回答した人の割合も合わせて示しました。次いで、各事業所のコメントを紹介します。

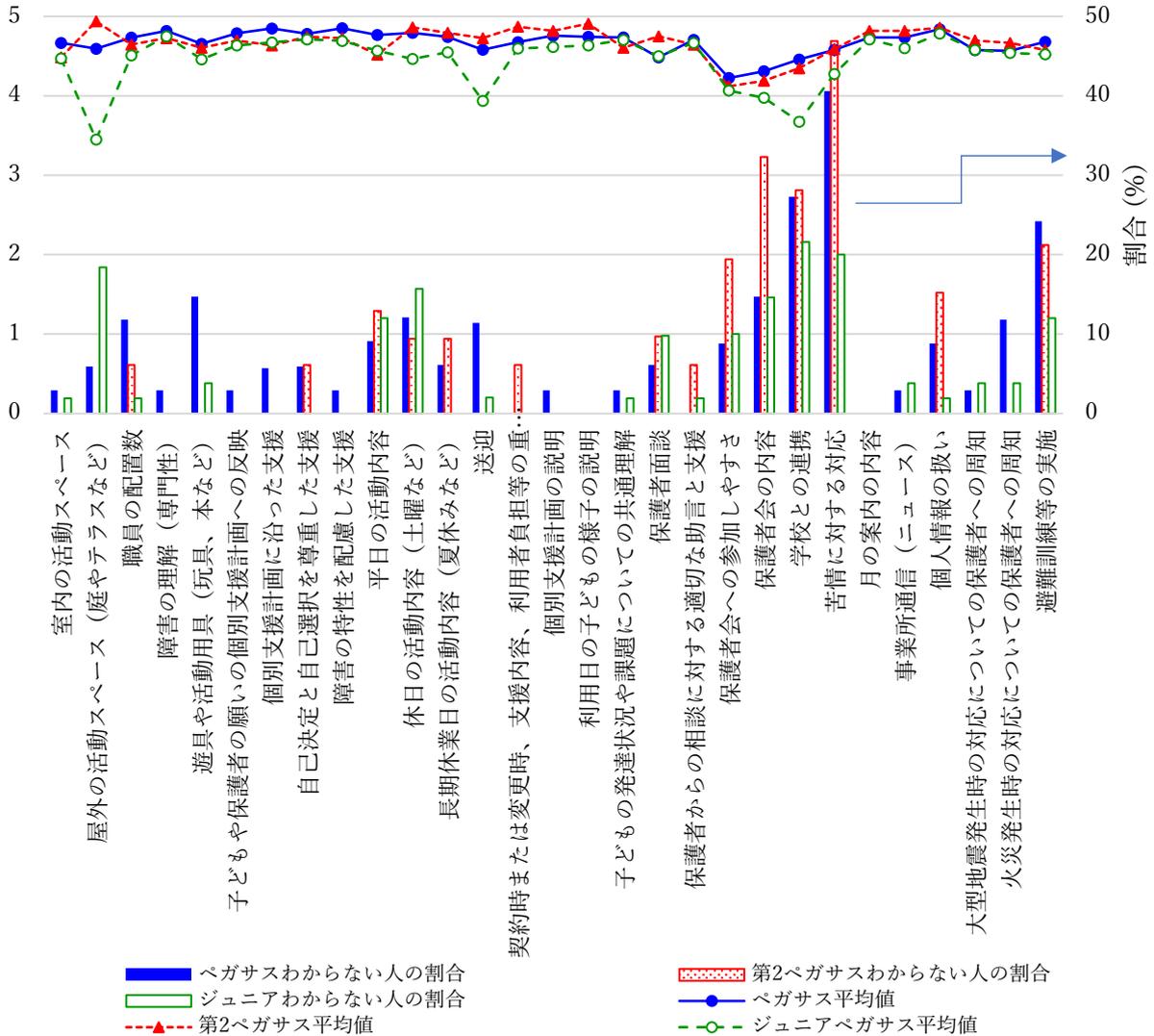
これからも皆様に喜んでいただける楽しい活動を目指して取り組んでいきます。

1. 3/3～5/31の期間の評価



3月3日から5月31日までの活動に対して、参加された方からはおおむね高い評価を得たことがわかりました。課題はたくさんあったかと思いますが、いただいた結果に、コロナ禍の中、開業してきてよかったと安心しました。

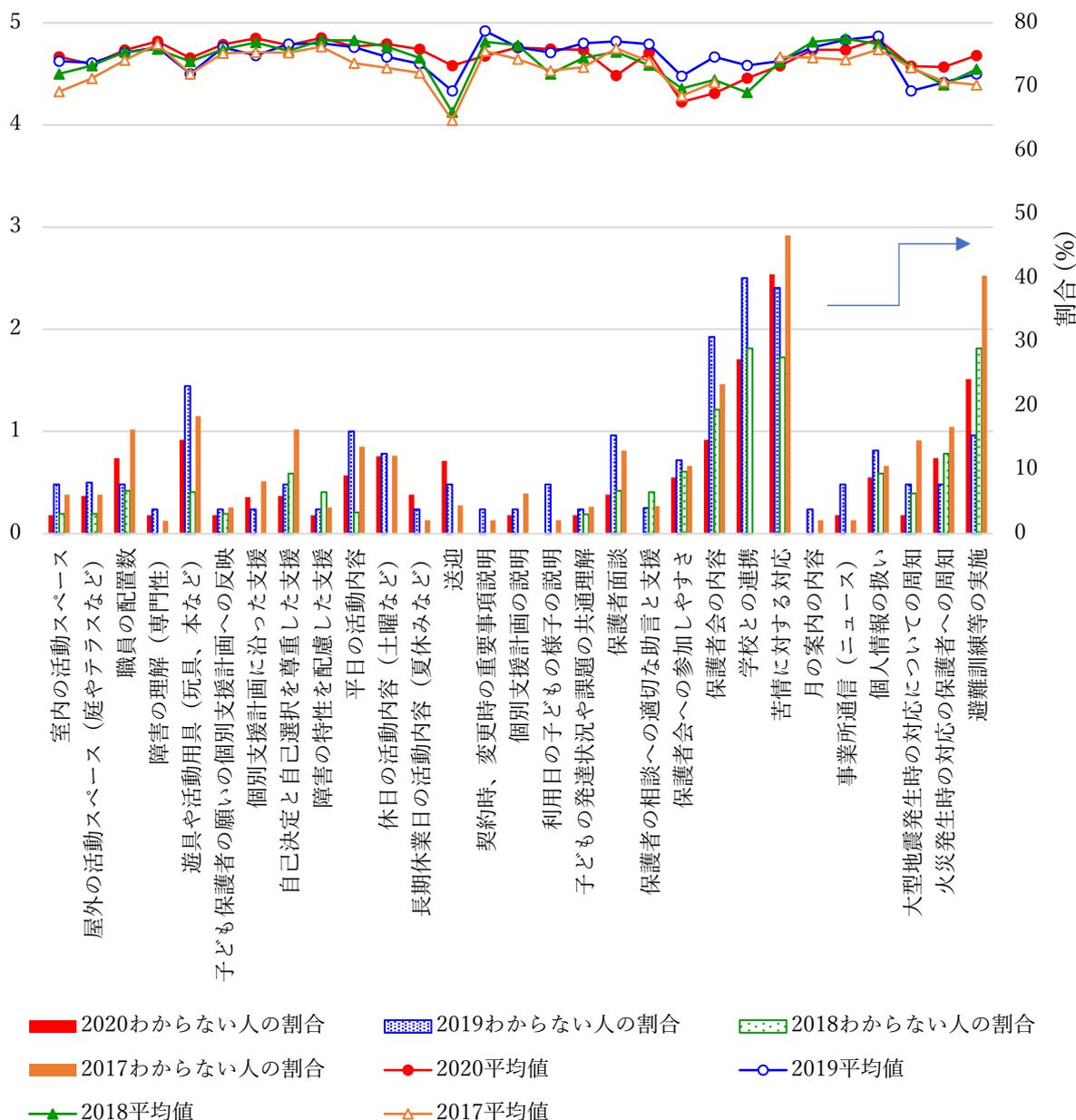
2. 事業所活動の評価



いずれの事業所のいずれの設問においても比較的到高評価を得たと言えるものの、「苦情に対する対応」や「学校との連携」、「避難訓練等の実施」、「保護者会への参加のしやすさ」などの設問に「わからない」とする回答の多く見られました。毎年、こういった「わからない」とする方の解消に向けて鋭意取り組んでまいりましたが、事業所の取組みがまだまだ不十分だったと反省しています。

(1) 自閉症サポートセンター ペガサス

ペガサスの評価



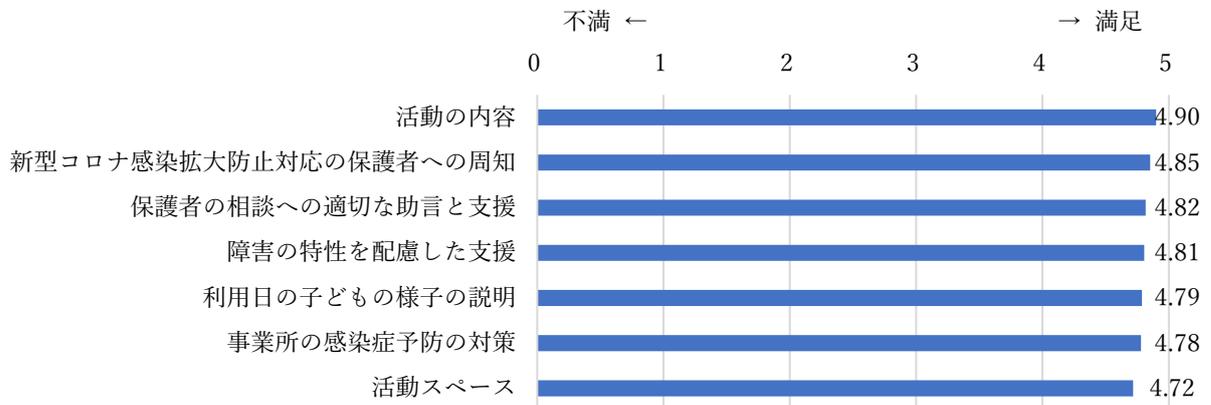
【新型コロナウイルス感染拡大防止に関連して (3/3~5/31 の期間における取組)】

① 活動のスペースについて

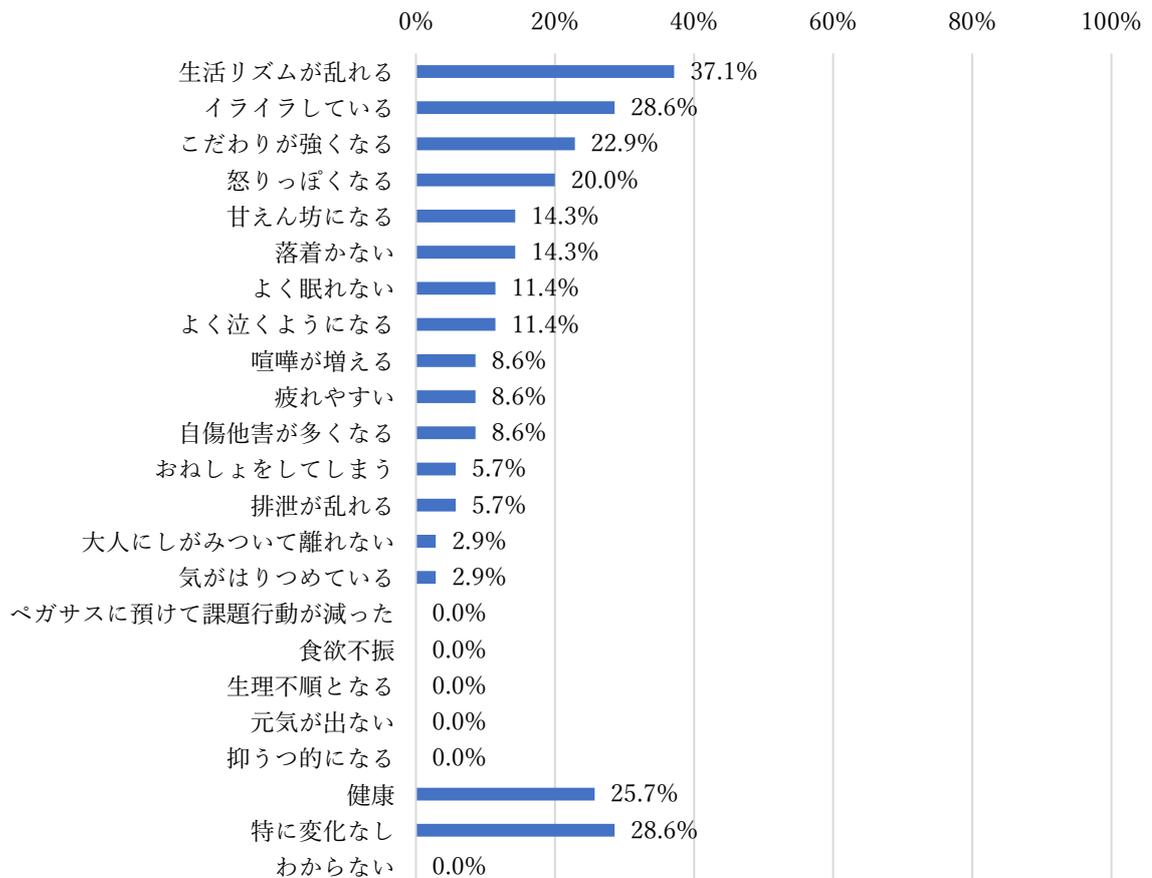
期間中は、3密を避けるためペガサスハウスと WITH US 体育館を借りて2つのグループに分け少人数で活動してきました。期間中のメニュー表の中で活動場所の表示をさせていただいたり、日々の連絡帳やペガサス通信等で報告しておりますが、具体的に素早くわかりやすい方法でお伝えしてきたらよかったのではないかと思います。分かれての活動は、6月以降現在も実施中で、今は年齢や個々に応じて分け活動しているので、体育館で過ごす高校生のお兄さんグループのグッと落ち着いた大人な過ごしと、ハウスでの小さなお友達グループの穏やかな過ごしの中で一人一人落ち着いて過ごせているように感じています。

以下に、ペガサス利用者のみにお尋ねした結果をご紹介します。貴重なご意見ありがとうございました。いただいたご意見を大切に、かつ参考にさせていただきます。

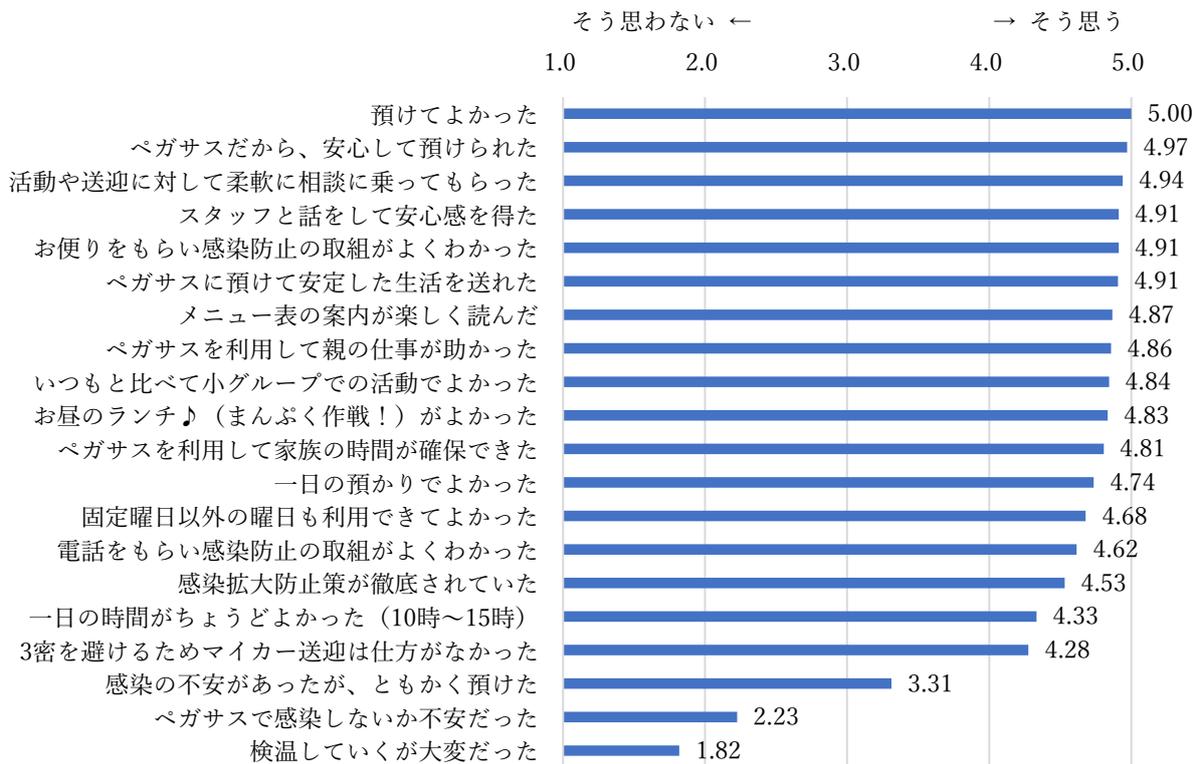
新型コロナウイルス感染拡大防止に関連する満足度
(3/3~5/31の期間における取組) (n=35)



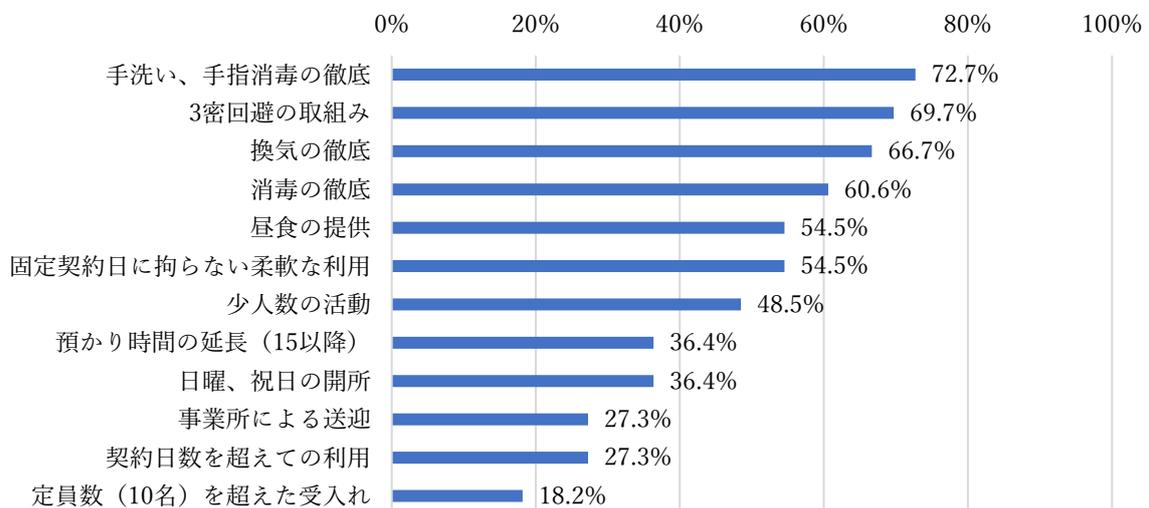
学校休校となった期間に起き子どもさんの変化(n=35)



3月3日～5月31日にベガサス利用者の感想 (n=35)



さらに新型コロナ対策として事業所への期待 (n=35)



【2020年活動全般に対して】

「わからない」という回答が多かった設問を中心にコメントさせていただきます。

② 苦情に対する対応

新規の契約時や年度の初めの保護者会の中で重要事項説明書に沿ってお話しさせていただいています。ご家族やお子様からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、ご家族のご要望、苦情等に対し、ご家族、お子様の立場に立って、誠実かつ迅速に対応し、改善に努めます。なお、苦情の

申し立てによって、ご家族やお子様が不利益な対応を受けることはございません。

各事業所に苦情相談窓口担当職員が決められております。ペガサスでも担当窓口を設置しておりますが、担当職員だけでなく送迎でお会いした職員や管理者にいつでも何でも話していただけますように、と考えています。また、法人ではリスクマネジメント委員会を設置し毎月1回委員会を行い、第3者委員を設置、第3者委員会を年に2回実施しています。

③ 学校等の連携

日々の学校での様子は、お迎え時に先生より短いですが一言引き継ぎをさせていただいています。

お子様の様子や状態によっては相談員さんを中心に学校の先生を含めて関係事業所職員によるケース会議という会議を開くことがあります。この時にはご家族同意のもと行われます。

相談事業所によってはモニタリング時に関係事業所を招集してのケース会議を行っているところもあります。モニタリングで事業所に相談員さんがお子様の様子を見に来てくださることもあるので、その時には、連絡帳や送迎時にお母様にお逢いした時にお伝えしています。

④ 避難訓練等の実施

毎月1回ずつ最終週に曜日毎に実施しています。

回数を重ねてくるとどの子がなかなか応じてくれず外に出られないかがわかったり、経験を重ねる中で段々と外に出られるようになっていたりしています。コロナ禍で中止していましたが、年1回9月にある法人全体の避難訓練をきっかけに安全対策に注意しながらも避難訓練を再開して行きたいと思います。なかなか活動中の写真が撮れず報告が出来ていないのですが、ペガサス通信等を通して報告してまいります。

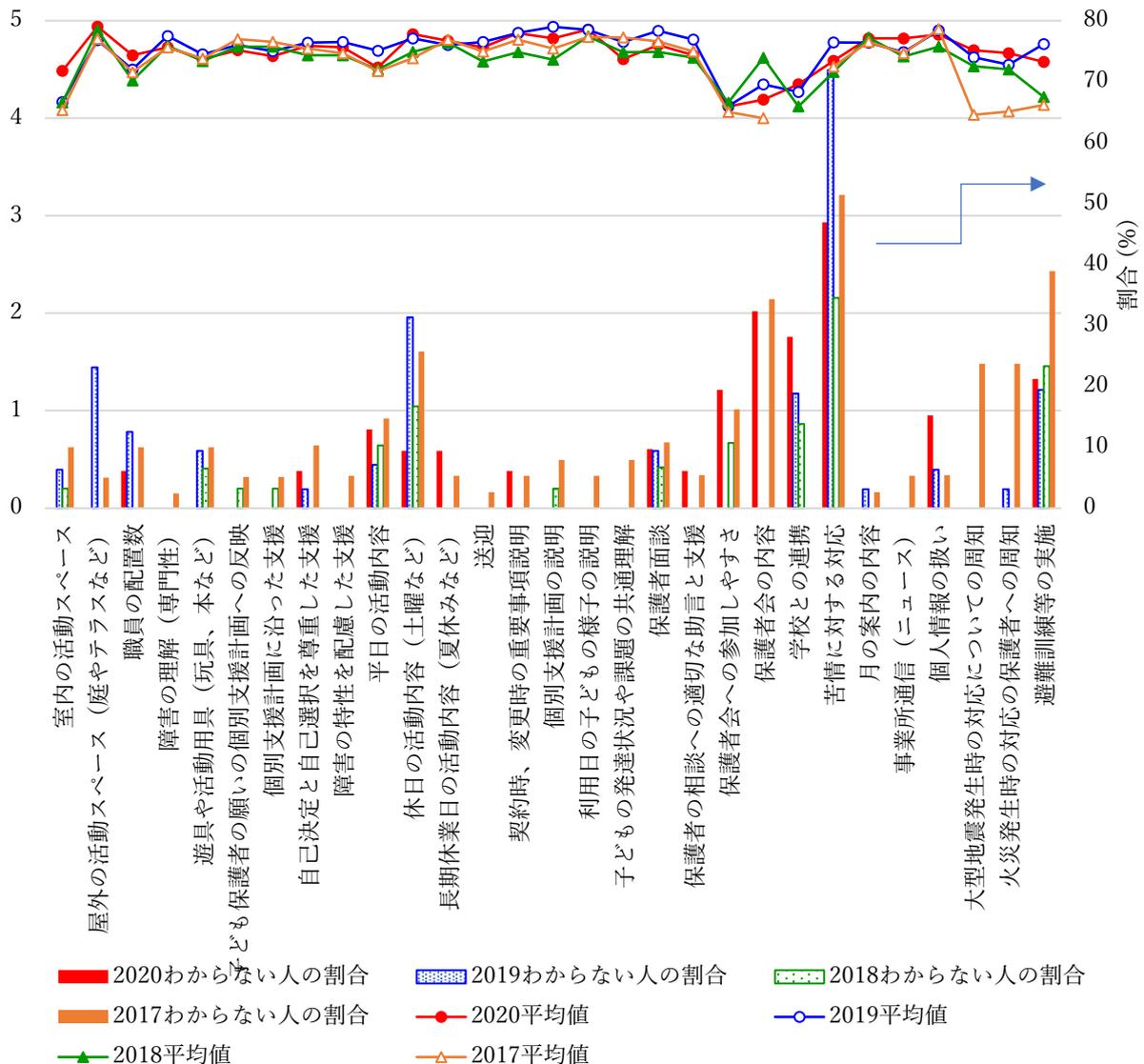
⑤ 日曜日営業の検討

ペガサス利用者のみにお尋ねした「ペガサスが日曜日営業となった時に参加するかどうか」の設問に対して「参加する」とする回答は89%に達し、さらに「土日ともに利用する」と回答した方は全体の57%もいらっしゃいました。

日曜日営業について高い支持をいただきましたので、今後検討を進めてまいります。

(2) 第2ペガサス

第2ペガサスの評価



全体としては、4～5点（やや満足～満足）と高い評価をいただきました。

ここでは、アンケート結果で他の項目と比較して特に評価の低い項目と、「わからない」と答えた方が多かった項目についてコメントさせていただきます。

① 活動スペースについて、

満足について、室内活動スペース 4.4 点に対して、屋外活動スペースが 4.9 点と差が見られること。自由記述欄でも室内スペースの狭さを気にされていらっしゃる方もおられました。半面、屋外スペースに関しては希望遊具等も多く、期待が見られます。室内スペースに関しては必要に応じて隣で活動するトライアングルの活動室も活用していることをお伝えし、屋外スペースに関しては出来る限り、期待に応えられる活動を提供していけるよう取り組んでいきます。

② 苦情への対応、個人情報について

苦情への対応、個人情報の扱いの項目で「わからない」と答えた方が合わせて半数以上いました。青葉会には、各事業所に相談窓口が設置されています。ご意見や苦情などをお伝えしていただく方法などをお伝えしていきます。個人情報の扱いについても基本的なこともお伝えしていきます。

③ 保護者会について

保護者会については、参加のしやすさ、内容共に他と比較して低い満足度となり、また「わからない」と回答された方が合わせて半数以上いらっしゃったことから、ご家族が参加しやすいよう工夫していくとともに、参加できなかったご家族へのご報告の方法を検討していきます。

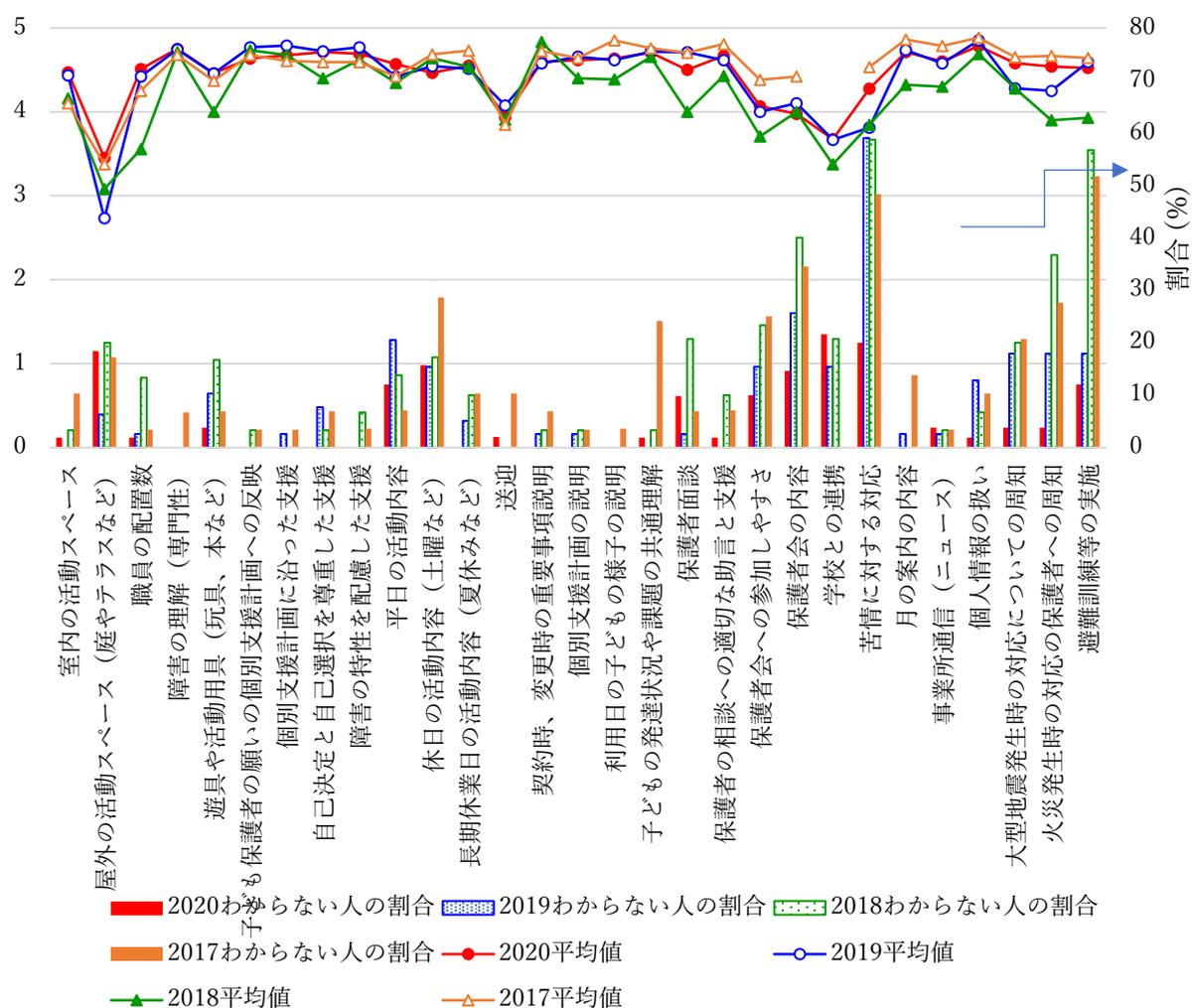
④ 避難訓練等の実施について

避難訓練について「わからない」とされる回答が多くありました。避難訓練について、法人全体で行っているもの、事業所単位で行っているものなどを通信等に記載するなど、実施状況や様子などをお伝えしていきます。

これら以外に、第2ペガサスでは、夏休みの活動についてのご希望をお聞きしました。通信等を通じて活動のご報告をまいります。

(3) ジュニアペガサス

ジュニアペガサスの評価



ほとんどの項目で4～5点（やや満足～満足）と高い評価をいただきました。

ここでは、アンケート結果でほかの項目と比較して特に評価の低い項目と、「わからない」と答えた方が多かった項目についてコメントさせていただきます。

① 屋外の活動スペースについて

ハウスにはお庭がなく屋外での活動ができないため、評価としては、4点未満（やや満足～どちらでもない）となり、わからないと答えた方も多かったと考えられます。

敷地内で遊べない分、「虫取りに行こう」「公園に行こう」「散歩に行こう」「買い物に行こう」など外で活動する機会を増やすことで対応しています。

② 平日・休日の活動内容について

平日ご利用でない方が平日の活動が「わからない」と回答されており、休日においてもご利用でない方が「わからない」と回答されていました。

案内・ニュース等に写真やエピソードを載せ、どのように過ごしているのかをさらに丁寧に伝えていきます。

③ 送迎について

評価は4点（やや満足）を少し下回りました。新型コロナウイルス感染が心配される中での営業をするにあたり、送迎のお願いをした際に、たくさんの保護者の方がご協力してくださいました。大変だったと思います。ありがとうございます。やや満足はそういったことが反映していると思われます。消毒や換気に気を配りながら、今後も対応してまいりたいと思います。

④ 保護者会について

感染症予防を考え保護者会を開いていないため、4点（やや満足）という評価と実際に参加する機会がないため「わからない」と回答されています。現在の段階では、送迎時にお会いした時やお電話でお母さま方とお話することで、いろいろな話題を共有できるよう努めてまいります。

⑤ 学校との連携について

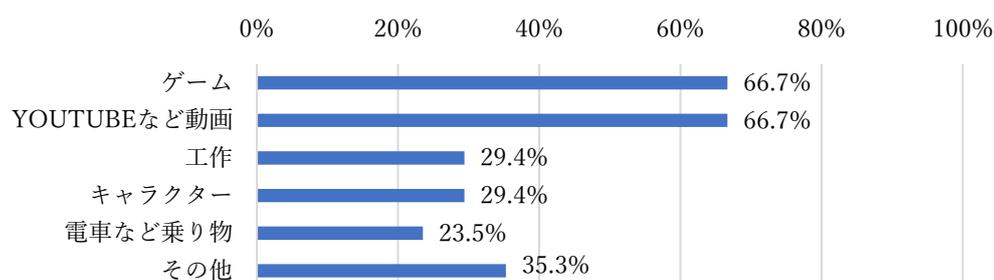
4点未満（やや満足～どちらない）という評価と「わからない」と回答された方が多くなっております。現在26校の小学校に通う子どもたちをお預かりしているジュニアは、学校送迎の際、引き取り時「今日も元気で過ごせていますか」等のやり取りはしておりますが、すぐに次の学校に向かわねばならず、たくさんのお話を伺う事はできませんが、気になることが生じた場合には電話でやり取りやケース会議で、学校や他事業所と話し、保護者にお伝えしております。これからも丁寧に連携をとることを心がけていきます。

⑥ 避難訓練等の実施について

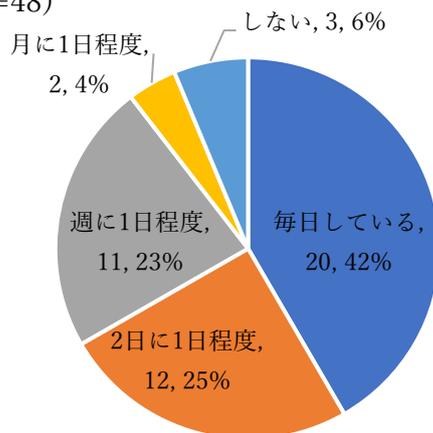
「わからない」との回答がありましたので、お伝えしていきます。毎年定期的に避難訓練は実施しております。青葉会全体で行うものと、事業所ごとに行うものがあります。今年もジュニアでは11月に防災訓練週間を計画しており、どの曜日に来ている子も避難の経験ができるよう取り組んでおります。

以下に、ジュニアペガサス利用者のみにお尋ねした質問の結果をご紹介します。家庭での様子がよくわかりました。ジュニアペガサスでの活動でも参考にさせていただきます。

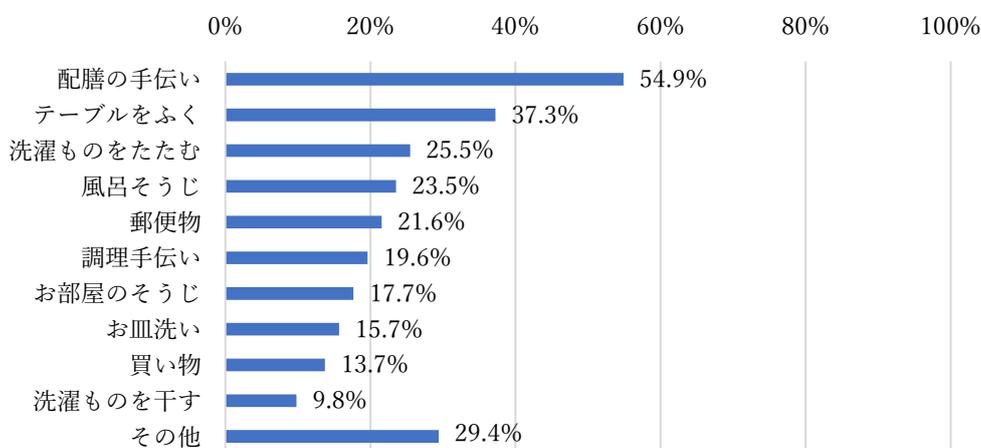
好きなものやハマっているもの(複数回答) (n=51)



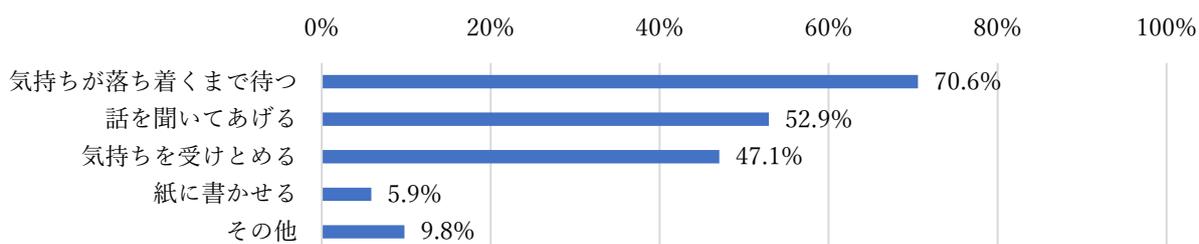
自宅でのお手伝い (n=48)



お手伝いの種類(複数回答) (n=51)



子どもが泣いている時怒っている時の自宅での接し方(複数回答)(n=51)



密にならず新しく楽しめそうな活動のアイデア(複数回答) (n=45)

